

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Heldin Manurung dan Trizno Tarmoezi (2002 : 2)

Mengatakan bahwa “hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya”. Salah satu akomodasi penginapan atau yang umum di sebut Hotel. Selain hotel menyediakan jasa pelayanan menginap, hotel juga menyediakan makanan dan minuman, jasa laundry, jasa *porter* serta jasa fasilitas yang lain pada mereka yang datang untuk bermalam ataupun mengunjungi hotel untuk kepentingan tertentu.

Salah satu bagian yang sangat berpengaruh di hotel adalah Houskeeping, yang bertanggung jawab menjaga kenyamanan dan merawat kerapihan sudut di setiap area hotel. Lalu di bawah Housekeeping ada seksi laundry yang bertanggung jawab untuk mencuci linen-linen hotel, mencuci pakaian tamu serta mencuci seragam karyawan. **Menurut Bagyono (2006: hal 59)** menjelaskan bahwa “laundry adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (*laundry, dry*

cleaning dan pressing) seragam karyawan maupun linen linen hotel (*house laundry*) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (*outside laundry*).”

Berbisnis adalah salah satu cara untuk mendapatkan keuntungan dan keuntungan adalah hal yang selalu dibutuhkan oleh setiap orang di zaman sekarang ini. Keuntungan yang diperoleh merupakan keuntungan yang berwujud maupun tidak berwujud, yang merupakan salah satu tujuan dari penulis akan membangun usaha ini. Ketika pandemi melanda dunia banyak para pekerja yang di berhentikan dan banyak yang kehilangan pekerjaannya. Oleh karena itu, berbisnis merupakan salah satu cara agar kita dapat bertahan dan memperoleh keuntungan dengan menciptakan lapangan pekerjaan bagi semua orang.

Pada zaman sekarang bisnis yang banyak di minati adalah pelanan jasa. Mereka tidak hanya sekedar ingin melayani para pelanggan, namun mereka juga mendapatkan keuntugngan yang baik dari pelayanan jasa tersebut. **Menurut Groonros (2022:1)** menjelaskan bahwa "Layanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik untuk mencapai kepuasan pelanggan". Pada zaman sekarang banyak potensi membuka usaha bisnis, salah satunya adalah laundry.

Bisnis laundry adalah salah satu bisnis yang banyak di minati oleh pebisnis. Ada beberapa jenis laundry yaitu laundry sepatu, laundry kiloan, laundry koin, laundry *dry cleaning*, dan laundry hotel. Laundry hotel adalah jenis bisnis yang akan di bangun oleh penulis. Seperti yang sudah kita ketahui linen hotel sangat berperan penting bagi pelanggan yang ingin menginap di hotel. Dan linen yang sudah dipakai oleh tamu atau yang sudah kotor akan selalu di cuci untuk bisa dipakai kembali. Sudah ada beberapa hotel berbintang di Indonesia yang memilih menggunakan jasa *outsourcing* laundry karena hotel tersebut sudah menerapkan *eco green*.

Menggunakan mesin laundry di hotel dan limbah dari hasil pencucian yang akan mengakibatkan pencemaran lingkungan kepada bumi. Maka dari itu sudah ada beberapa hotel yang menerapkan *eco green* di hotelnya agar mengurangi pencemaran lingkungan. Ada beberapa alasan untuk menggunakan jasa *outsourcing* laundry hotel:

- 1) Dapat meminimalisir pengeluaran anggaran dengan jumlah yang banyak di tiap bulannya seperti listrik, biaya *chemical* dan perawatan mesin-mesin laundry.
- 2) Tidak memerlukan banyak sumber daya manusia di bidang laundry.
- 3) Hotel dapat lebih fokus kepada bisnis utamanya.

Dari permasalahan tersebut penulis membangun ide usaha bisnis laundry linen untuk membantu menangani permasalahan yang ada di hotel. D'vaz laundry akan menawarkan jasa pencucian linen

dengan standar bintang 5. Hotel yang akan bekerja sama dengan D'vaz Laundry bisa meminta permintaan yang sesuai dengan standar hotel masing – masing. Adapun data grafik yang menjadi potensi untuk membangun usaha laundry hotel, Berikut data usaha bisnis laundry perkiraan di tahun 2012 – perkiraan 2025:



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Usaha Bisnis Laundry

Sumber: Jaringan Usaha Nasional

Berdasarkan hasil data di atas bisa di simpulkan bahwa pada awal covid-19 masuk ke Indonesia pada tahun 2020, terdapat penurunan jumlah pasar sebanyak 3,7%. Dan setelah pemerintah melakukan era *new normal*, pada tahun berikutnya di 2021 terlihat perbedaan yang sangat signifikan melanjung tinggi kembali yakni sampai 5,8% perbedaannya dengan tahun-tahun sebelumnya. Dengan adanya data di atas terbukti bisnis laundry di era covid-19 menjadi bisnis yang bertahan di kala ekonomi Indonesia yang menurun. Walaupun pada tahun 2020 mengalami penurunan akibat dampaknya

covid-19, namun bisnis laundry tetap bertahan dan masih ada. Dan di perkiraan oleh Japnas *Investment* Forum, pada tahun 2025 akan tetap mempunyai potensi revenue di 3,479.

Maka dari itu bisnis laundry di era pandemic tetap ada peluang bertahan di tengah keterbatasan tersebut. Usaha laundry untuk linen hotel juga tetap masih bertahan di era pandemic. Dengan adanya data di atas hotel menjadi target untuk peluang bisnis ini. Menjadikan hotel sebagai target, di karenakan hotel berbintang lima pun mempunyai laundrynya sendiri, tetapi ada beberapa hotel memilih untuk memakai jasa *outsourcing* laundry untuk mencuci linen, ataupun ada hotel berbintang 4 yang tidak memiliki laundry di hotel dan memilih untuk memakai jasa *outsourcing* laundry untuk mencuci linen, *uniform* serta pakaian tamu. Biasanya hotel yang seperti itu mempunyai alasan untuk fokus kepada pencucian pakaian tamu atau seragam karyawan saja.

Menggunakan jasa laundry, hotel tidak perlu memberi uang makan karyawan jasa laundry, hingga asuransi keselamatan kerja. Karena yang bertanggung jawab terhadap tenaga kerja tersebut adalah perusahaan *outsourcing* itu sendiri. Mesin-mesin laundry yang sangat mahal dan perlu di perhatikan untuk perawatan mesin laundry serta chemical-chemical khusus untuk setiap jenis dan warnanya, karena itu

hotel memilih untuk meminimalisir sumber daya manusia dan memilih jasa outsourcing saja.

B. Gambaran Umum Bisnis

1) Deskripsi Bisnis

D'vaz laundry adalah jasa pelayanan pencucian linen kepada hotel. Menargetkan pasarnya kepada hotel. Jenis jasa yang di berikan adalah menyediakan jasa layanan jemput maupun jasa layanan pengantaran laundry kepada hotel. Bisnis ini menyediakan jasa layanan berupa *laundry premium service*. Jenis cucian yang dapat di lakukan oleh laundry ini adalah semua jenis linen di hotel yaitu dari *housekeeping* maupun dari *food and beverage*. Bisnis ini mengharuskan mempunyai tim yang sudah professional ataupun di latih terlebih dahulu sebelum terjun langsung untuk melayani jasanya kepada *customer*. Tentunya selalu rutin melakukan *disinfectant treatment* untuk tetap menjaga kenyamanan para *customer*.

2) Deskripsi Logo dan Nama

a. Deskripsi Logo

Logo merupakan identitas dari suatu perusahaan, setiap jenis usaha yang di bangun pasti mempunyai logo untuk tanda visual mengingatkan kepada customer adanya

perusahaan tersebut. Logo juga merupakan cara strategi *marketing branding* kepada customer, secara tidak langsung adanya logo ini dapat mengenalkan kepada banyaknya customer. Penggunaan logo akan membantu *customer* mengingat lebih mudah pada produk perusahaan. D'vaz laundry sendiri mempunyai logo yang bermakna sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Logo D'vaz Laundry

a) **Gambar Wanita**

Memiliki arti penulis seorang wanita yang membuka usaha di bidang laundry hotel.

b) **Gambar Detergent**

Memiliki arti yang selalu menyertai bahan untuk proses kelancarannya operasional mencuci linen.

c) **Warna Biru**

Memiliki arti kepercayaan dan kesetiaan. Di harapkan dapat menenangkan kedamaian dan membuat rasa percaya diri. Dan warna biru ini identic untuk lambang air, yang selalu menjadi pendamping selama berprosesnya mesin laundry untuk linen-linen hotel.

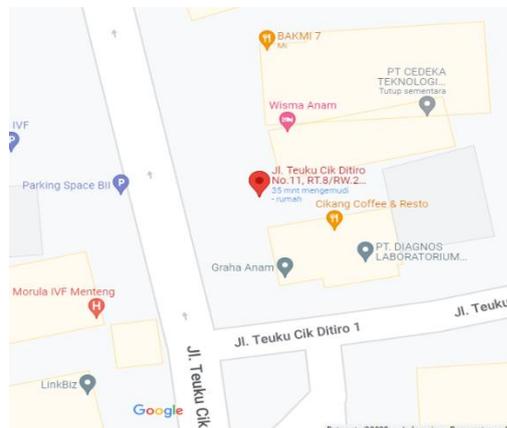
b. Deskripsi Nama

Berasal dari nama penulis yaitu Diva Azharia Maheswari yang di singkat menjadi D'vaz. D'vaz laundry adalah bidang usaha yang melayani jasa pencucian untuk *linen-linen* hotel seperti linen *housekeeping* dan *linen food and beverage*. Bisnis ini menyediakan jasa antar jemput laundry kepada hotel. Laundry ini melayani *one day service* atau laundry akan selesai pada satu hari.

3) Identitas Bisnis

Lokasi usaha D'vaz laundry akan berada di kota Jakarta Pusat tepatnya di jalan Teuku Cik Ditiro no.2 Kecamatan Menteng Jakarta Pusat 10350. Penulis memilih lokasi ini karena lokasi ini strategis dekat dengan target pasar yaitu hotel berbintang. Lokasi ini juga cocok untuk dibangun usaha

bisnis D'vaz laundry yang luas tanahnya 520m². Dengan luas bangunan tersebut sangat memungkinkan untuk membangun bisnis D'vaz laundry. Agar memudahkan pelanggan dengan kami, pelanggan dapat menghubungi kami melalui dvazlaundry@gmail.com dan telepon +62-877-8323-0003.



Gambar 1. 3 Lokasi Usaha D'vaz Laundry

Sumber: Google Maps

C. Visi dan Misi

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi, adanya visi misi menjadi pedoman untuk mensukseskan impian milik perusahaan, serta menumbuhkan dan meningkatkan tanggung jawab dan kegigihan kerjanya. Dengan adanya visi dan misi di perusahaan membuat rasa memiliki organisasi sangat erat untuk saat ini dan di masa depan. Adanya visi dan misi dari D'vaz laundry sebagai berikut:

➤ Visi D'vaz Laundry:

- a. Menjadi perusahaan yang dapat memberikan pelayanan dan kualitas yang terbaik dengan berstandarkan operasional laundry untuk mendapatkan rasa kepercayaan dari konsumen.

➤ Misi D'vaz Laundry:

- a. Memberikan layanan jasa pencucian yang sudah berdasarkan SOP.
- b. Memegang penuh kepercayaan oleh konsumen yang sudah di bangun oleh D'vaz laundry.
- c. Memberikan kualitas mutu pencucian yang lebih baik.

D. S.W.O.T Analysis

Analisis SWOT Menurut Sondang P. Siagian (2000)

diartikan sebagai “salah satu perlengkapan untuk melancarkan sebuah perencanaan yang akurat, agar perusahaan dapat memahami peluang, ancaman, kekuatan dan kelemahan. Analisa berdasarkan anggapan bahwa untuk perencanaan yang baik akan memaksimalkan kekurangan dan resiko”. SWOT merupakan hasil penelitian individu berdasarkan data yang valid untuk mengetahui strategi sebuah perusahaan, analisis ini berdasarkan kekuatan (*strength*), peluang (*opportunities*),

namun di samping 2 hal tersebut ada juga kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*) di setiap perusahaan. Untuk membangun bisnis, D'vaz Laundry mempunyai analisis SWOT sebagai berikut:

| SWOT ANALYSIS | |
|---------------------------------|---|
| KEKUATAN (STRENGTH) | 1. Menggunakan mesin-mesin laundry yang canggih dan bahan pencuci laundry yang berkualitas. |
| | 2. Mempromosikan D'vaz Laundry di sosial media ataupun media internet. |
| | 3. Harga laundry yang terjangkau dengan hasil yang sesuai dengan standar operasional. |
| | 4. Memiliki karyawan laundry yang sudah profesional di bidang laundry linen. |
| KELEMAHAN (WEAKNESS) | 1. Nama usaha bisnis belum banyak diketahui luas oleh target pasar. |
| | 2. Selalu melakukan perawatan mesin-mesin laundry. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 3. Resiko kerusakan pada linen kurang bisa di kontrol. 4. Belum memiliki tempat usaha. |
| PELUANG <i>(OPPURTUNITIES)</i> | <ul style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai peluang untuk bekerja sama dengan hotel-hotel berbintang. |
| | <ul style="list-style-type: none"> 2. Menciptakan peluang kerja untuk masyarakat yang mempunyai ahli di bidang laundry. |
| | <ul style="list-style-type: none"> 3. Menyewakan laundry linen ke hotel. |
| ANCAMAN <i>(THREATS)</i> | <ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya pesaing di bidang bisnis ini yang sudah unggul dan berkembang terlebih dahulu. |
| | <ul style="list-style-type: none"> 2. Di bandingkannya kualitas D'vaz laundry dengan laundry lain yang sudah mempunyai pengalaman dan sudah lamanya membangun bisnis serupa. |
| | <ul style="list-style-type: none"> 3. Inovasi pesaing dapat membahayakan keadaan kami di laundry ini. |
| | <ul style="list-style-type: none"> 4. Naiknya harga dari <i>supplier</i> dan <i>maintenance</i> mesin laundry. |

Tabel 1. 1 Analisis SWOT

E. Spesifikasi Jasa

D'vaz laundry memberikan jasa (*outsourcing*) layanan pencucian linen antar jemput. Jika hotel ingin mencuci linennya tanpa mengeluarkan biaya yang lebih tiap bulannya, hotel bisa menggunakan jasa *outsourcing* ini. Dengan adanya bisnis ini, hotel dapat lebih fokus kepada bisnis utamanya. Jenis cucian yang dapat di lakukan oleh laundry ini adalah semua jenis linen di hotel yaitu dari *housekeeping* maupun dari *food and beverage*, Adapun jenis – jenis *linen*, jenis-jenis mesin laundry, dan jenis - jenis *chemical* yang akan di cuci dan di gunakan sebagai berikut:

| NO | KATEGORI LINEN FOOD & BEVERAGE | |
|----|--------------------------------|-------------|
| 1 | NAPKIN | 50cm x 50cm |
| 2 | TABLE CLOTH | 54cm x 54cm |
| 3 | TABLE SKIRTING | 54cm x 54cm |

Tabel 1. 2 Kategori *Linen F&B*

Sumber: Data Olahan Penulis 2022.

| NO | KATEGORI LINEN HOUSEKEEPING | |
|----|-----------------------------|------------------------------|
| 1 | BED SKIRT SINGLE & DOUBLE | 90cm x 200cm & 200cm x 200cm |

| | | |
|----|--|-------------------------------|
| 2 | <i>BED PAD SINGLE & DOUBLE</i> | 90cm x 200cm & 200cm x 200cm |
| 3 | <i>DUVET COVER SINGLE & DOUBLE</i> | 160cm x 230cm & 260cm x 230cm |
| 4 | <i>INNER DUVET SINGLE & DOUBLE</i> | 160cm x 230cm & 260cm x 230cm |
| 5 | <i>PILLOW CASE</i> | 50cm x 75cm |
| 6 | <i>SHEET SINGLE & DOUBLE</i> | 100cm x 200cm & 180cm x 280cm |
| 7 | <i>BATH TOWEL</i> | 76cm x 152cm |
| 8 | <i>HAND TOWEL</i> | 30cm x 45cm |
| 9 | <i>FACE TOWEL</i> | 30cm x 30cm |
| 10 | <i>POOL TOWEL</i> | 86cm x 150cm |
| 11 | <i>BATH ROBE</i> | 125cm x 98cm |
| 10 | <i>BATH MATH</i> | 25cm x 50cm |
| 11 | <i>BED RUNNER SINGLE & DOUBLE</i> | 50cm x 180cm & 160cm x 200cm |

Tabel 1. 3 Kategori *Linen Housekeeping*

Sumber: Data Olahan Penulis 2022.

| JENIS MESIN – MESIN LAUNDRY DAN KEGUNAANYA | |
|---|--|
| <i>Spotting</i> | Untuk menghilangkan noda pada linen hotel. |

| | |
|-----------------------------|--|
| <i>Washing</i> | Untuk mencuci linen hotel. |
| <i>Dry Tumbler</i> | Untuk mengeringkan linen hotel. |
| <i>Roll Iron</i> | Untuk menyetrika linen dengan bentuk yang besar. |
| <i>Pressing Iron</i> | Untuk menyetrika linen dengan menghasilkan garis atau <i>one line</i> . |
| <i>Hand Iron</i> | Untuk menyetrika dengan menggunakan tangan untuk linen-linen yang kecil. |

Sumber: Data Olahan Penulis 2022.

Tabel 1. 4 Mesin Laundry dan Kegunaan

| JENIS CHEMICAL LAUNDRY DAN KEGUNAANYA | |
|--|---|
| <i>Detergent</i> | Untuk menghilangkan noda ringan pada linen. |
| <i>Softener</i> | Untuk melembutkan linen. |
| <i>Spotter</i> | Untuk menghilangkan noda-noda berat seperti minyak, tinta, darah dan lain-lain. |
| Pemutih | Untuk menjaga linen yang berwarna putih agar tetap menjadikan putih bersih dan bahan kimia ini mengandung <i>chlorine</i> . |

| | |
|-----------------------|--|
| Parfum Laundry | Untuk mewangikan linen yang sudah selesai setelah proses pencucian, agar linen tersebut wangi dan tidak berbau dari bahan kimia laundry. |
|-----------------------|--|

Tabel 1. 5 Jenis *Chemical* dan Kegunaannya

Sumber: Data Olahan Penulis 2022.

| Keterangan | Harga Spesifikasi <i>Chemical</i> / Item |
|---------------------------------------|--|
| <i>Detergent</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Clax Build Lite Detergent 20L = 984.000 • 15ml / item • $\frac{15\text{ml}}{20000} \times 984.000 = \mathbf{Rp\ 739}$ |
| <i>Softener</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Clax Softener 20L = 653.000 • 15ml / item • $\frac{15\text{ml}}{20000} \times 653.000 = \mathbf{Rp\ 500}$ |
| <i>Spotting Agent Chemical</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Spotting Agents Chemical 2L = 258.000 • 15ml / item • $\frac{15\text{ml}}{20000} \times 258.000 = \mathbf{Rp\ 194}$ |

| | |
|---|--|
| | 20000 |
| <i>Bleaching</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Clax Hypo Bleaching 20L = 500.000 • 15ml / item • $\frac{15\text{ml}}{20000} \times 500.000 = \text{Rp } 400$ |
| Parfum Laundry | <ul style="list-style-type: none"> • Parfume Laundry 20L = 653.000 • 15ml / item • $\frac{15\text{ml}}{20000} \times 653.000 = \text{Rp } 500$ |
| Total Harga <i>Chemical</i> / Item | Rp. 2.333 |

Tabel 1. 6 Spesifikasi Harga *Chemical*

Sumber: Data Olahan Penulis 2022